

Communication

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **La Croix-Rouge suisse**

Band (Jahr): **74 (1965)**

Heft 7

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

<http://www.e-periodica.ch>



Francfort-sur-le-Main :

XIII^e Congrès quadriennal du Conseil international des infirmières

Quelque 5500 infirmières provenant de 66 pays s'étaient donné rendez-vous à Francfort-sur-le-Main du 16 au 24 juin 1965 pour y participer au XIII^e Congrès quadriennal du Conseil international des infirmières. Organisée à la perfection par la Fédération allemande des infirmières, avec l'appui des autorités de la République fédérale, du Land de Hesse et de la ville de Francfort, cette rencontre était placée sous le thème de la « Communication ».

Le CII a adopté de nouveaux statuts qui donneront une plus grande souplesse à l'organisation, lui permettant de remplir sa tâche avec

toujours plus d'efficacité, soit d'aider ses membres à développer la profession d'infirmière et partant la qualité des soins aux malades.

Le siège central du CII qui se trouve actuellement à Londres sera prochainement transféré à Genève, afin de faciliter ses contacts avec les autres organisations s'occupant de la santé: OMS et Croix-Rouge internationale, notamment. La délégation suisse, forte de quelque 140 infirmières et élèves infirmières s'est sentie particulièrement honorée par cette décision et par l'hommage rendu à cette occasion à l'hospitalité de la Suisse.

Le Conseil international des infirmières s'est donné une nouvelle présidente en la personne de Mlle Alice Girard, du Canada, qui succède à Mlle A. Clamageran, de France, et assumera sa fonction jusqu'en 1969, date du XIV^e Congrès quadriennal qui se tiendra à Montréal.

Quant au Conseil d'administration, nouvellement élu lui aussi, il se composera de 15 membres au nombre desquels la Suisse est heureuse de compter une représentante en la personne de Mlle Nicole-F. Exchaquet, présidente de l'Association suisse des infirmières et infirmiers diplômés.

Communication

Communication ou conflit?

Quels sont les problèmes posés par la « communication », quelles solutions propose-t-on pour améliorer la « communication », soit les rapports que l'infirmière doit entretenir avec les malades, ses collègues, les médecins, le public.

C'est le thème que 5500 infirmières de races, de langues, de religions et de cultures différentes ont discuté et traité dans un esprit de très grande tolérance et de collaboration tout au long de la seconde semaine du Congrès.

Car le problème de la communication n'est-il pas particulièrement important à connaître par celui qui voue le meilleur de soi-même au bien-être physique et moral de son prochain?

La communication n'élimine pas automatiquement le conflit qui ne doit d'ailleurs pas être considéré comme entièrement négatif, une bonne communication pouvant transformer une lutte destructive en une controverse constructive visant un but créateur.

Il est certes difficile de comprendre et d'être compris. Mais bien des difficultés de communication peuvent être soit aggravées soit au contraire résolues selon que les interlocuteurs aux prises montrent ou non de la bonne volonté et sont prêts à écouter et à comprendre. Le cycle de la communication ne saurait en effet être bouclé si la demande n'est pas suivie d'une réponse.

C'est pourquoi, les infirmières doivent au cours de leurs études

déjà, être initiées aux règles d'or de la communication. Dans ce but, elles élargiront et approfondiront leurs connaissances dans certains domaines sélectionnés des sciences sociales et naturelles et s'efforceront de développer les qualités humaines et intellectuelles indispensables à une communication effective et réelle.

La communication avec le malade et sa famille

L'infirmière doit savoir que la première impression que le malade ressent en entrant à l'hôpital est la plus importante. Le malade, en effet, se méfie de l'hôpital et cherchera par tous les moyens de se rassurer, de savoir si le médecin lui a dit la

vérité. C'est pourquoi toutes les personnes qui auront affaire à lui devront être renseignées pour pouvoir à leur tour l'informer.

Il est important aussi que le malade reçoive des indications sur la vie à l'hôpital dès le début de son séjour, voire même avant d'y entrer. Il est important encore qu'on le présente à toutes les personnes qui s'occuperont de lui.

Chaque malade devant être considéré comme un être humain et non pas en tant que « cas », l'on s'efforcera toujours de respecter sa personnalité, de le traiter selon son âge et son niveau social. C'est à l'infirmière de s'adapter au malade et non pas le contraire.

De même doit-on être conscient de l'importance du contact que l'infirmière doit entretenir avec la famille du patient.

La communication au sein de l'équipe soignante

Pour simplifier les rapports au sein de l'équipe soignante, il importe avant toute chose que le travail soit réparti judicieusement, c'est-à-dire que chacun se voit attribuer le travail pour lequel il est qualifié. Il convient qu'une bonne collaboration règne entre tous les membres de l'équipe et que chacune des professions médicales auxiliaires reconnaisse la nécessité du travail des autres, qu'il ne soit plus question de concurrence, mais de collaboration. Dans ce but, chaque service recherchera et trouvera un système d'information. Ainsi le travail accompli par les membres de l'équipe soignante gravitant autour du malade — l'infirmière, la laborantine, la physiothérapeute, l'aide-soignante, etc. — le sera pour le plus grand bien du patient et à la satisfaction de tous. Comme partout, la person-



nalité du chef d'équipe jouera un grand rôle puisque c'est à lui qu'incombe le soin de coordonner l'activité, de faire régner une bonne ambiance au sein de l'équipe, de veiller à ce que chacun soit bien renseigné, en un mot de garantir la communication.

La communication entre et parmi les organisations d'infirmières

Les organisations, ou mieux les associations d'infirmières se heurtent fort souvent à des difficultés dans le recrutement de nouveaux membres, le manque d'argent conduisant à un cercle vicieux: pas de membres, pas d'argent, pas d'argent, pas de membres. Sans argent, en effet, l'association a de la peine à informer ses membres qui étant des personnes occupées et exigeantes veulent des actes plutôt que des paroles et entendent savoir ce que leur groupement fait pour eux.

Pourtant, il est essentiel que les infirmières se groupent pour défendre leurs intérêts, tant à l'échelon local qu'à l'échelon national.

La communication avec les groupes organisés de la société et avec les communautés locales

Essentielle également, cette branche de la communication si l'on entend améliorer toujours plus les soins, recruter de nouvelles candidates à la profession, assurer le support moral et légal des objectifs des infirmières. La profession d'infirmière ne peut se séparer des autres groupes professionnels, elle se doit de communiquer avec eux, de les informer, d'être à son tour renseignée par ces derniers.

De même, la communication avec la communauté locale joue-t-elle un

rôle important puisqu'elle vise à développer la compréhension réciproque et que l'infirmière a deux rôles à jouer au sein de la communauté, étant à la fois membre de la Santé publique et citoyenne responsable.

La communication entre employeur et employé

Ici aussi, l'on veillera à ce que la communication s'exerce dans les deux sens en évitant autant que faire se peut les notes de services, moyen certes facile, mais qui ne suppose pas de réaction immédiate. Le droit de formuler des revendications ne doit pas être le seul apanage des supérieurs hiérarchiques; il doit au



contraire être conféré à tous les échelons. Et, une fois de plus, l'on remet ici l'accent sur le rôle que peut et que doit jouer une association d'infirmières forte et énergique, capable de communiquer avec les employeurs pour le compte des employés et de soutenir les intérêts professionnels, économiques et sociaux de ces derniers.

La communication du cadre matériel et du milieu humain des services de la santé

Il est particulièrement important, estime-t-on, qu'une infirmière bien informée des besoins et de l'évolution d'un établissement hospitalier fasse partie du Comité chargé d'établir les plans d'un nouvel hôpital et

d'en surveiller la construction. De nos jours, l'hôpital est l'unité de la vie sociale la plus coûteuse et la plus complexe puisqu'il faut tendre à y concilier les exigences de la science et de la médecine moderne, des conditions propres à assurer le confort et le bien-être physique et moral des malades et du personnel, des installations facilitant autant que possible la tâche de l'équipe soignante. De plus, un hôpital ne groupe pas que des installations sanitaires; il se double d'un appareil administratif fort complexe. C'est pourquoi l'architecte qui établit les plans d'un hôpital devrait très bien connaître les conditions de vie qui s'y déroulent et ceci dans les moindres détails, les petits côtés qui font la vie de tous les jours de ceux qui y vivent et y travaillent. Florence Nightingale déjà l'avait dit: « *La mauvaise conception des installations sanitaires, architecturales et*

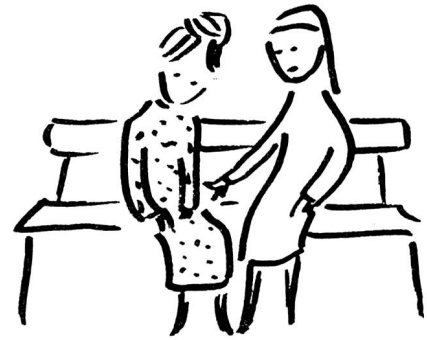
administratives rend souvent impossibles les soins infirmiers. »

Les moyens de communiquer

En principe, tout est « *moyen* » de communication: la parole, le geste, la démarche, l'expression du visage qui devrait réfléchir notre attitude intérieure, alors que cette faculté d'exprimer spontanément nos sentiments se perd de plus en plus.

Notre époque a rendu la communication difficile, bien qu'un nombre toujours plus grand d'individus éprouvent le besoin de communiquer de très nombreux sujets, d'une très grande variété, à un très grand nombre de personnes.

Ainsi, a-t-on de moins en moins le temps de prêter attention à ce flot continu qui assaille chacun. Par ailleurs, le processus-même de la communication rencontre divers obs-



tacles: incapacité de s'exprimer de manière intelligible, image faussée de son interlocuteur; le langage est bien vite source de malentendus, de même que les entretiens en tête-à-tête lorsque les émotions sous-jacentes trahissent le message verbal. Des médiateurs, tels qu'interprètes, animateurs de discussions, présidents peuvent faciliter ou entraver la compréhension. En sa qualité de *récepteur*, l'individu peut, selon l'attitude qu'il adoptera, faciliter la compréhension ou la rendre plus difficile.

L'étude de la communication

L'apprentissage de la communication a plusieurs faces: si l'expérience, dans ce domaine-ci également joue un grand rôle, il est par contre possible d'apprendre certaines techniques. Pour ce qui la concerne, l'infirmière devrait entre autres apprendre à exercer l'auto-critique et l'évaluation positive. Aussi faut-il favoriser chez l'élève-infirmière déjà la prise de conscience des problèmes du groupe, de manière qu'elle trouve rapidement sa place et son rôle dans la vie de l'école. Elle fera l'apprentissage de la hiérarchie et de la tolérance; elle apprendra à s'intégrer dans un plan d'action. Elle apprendra aussi à se connaître elle-même, puis à connaître ses camarades. Apprendre la communication est donc un apprentissage théorique et pratique auquel nul ne devrait se soustraire et à ceux et celles qui rétorqueraient ne pas avoir de temps pour ce genre de choses, il sera répondu: « *Ne pas avoir le temps, n'est-ce pas souvent un moyen de fuite devant un travail que l'on n'a pas envie de faire?* »

